

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan jasa, menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pengguna jasa yang datang adalah suatu tantangan tersendiri. Melihat sifat sebagian besar produk jasa itu adalah abstrak dan tidak berwujud, membuat setiap aspek yang ada di sekitar jasa inti perusahaan menjadi pertimbangan bagi pengguna jasa. Salah satu aspek tersebut adalah lingkungan tempat penyampaian jasa tersebut berada (*Servicescape*).

Servicescapes adalah sebuah istilah yang dikembangkan oleh Bitner pada tahun 1992. Istilah *servicescape* mengacu pada gaya dan penampilan dari lingkungan fisik buatan dan juga mencakup unsur-unsur lain dari lingkungan kerja yang membentuk respon atau perilaku karyawan. Aspek-aspek yang terdapat dalam lingkungan fisik meliputi kondisi *ambient* (temperatur udara, warna, *noise*, musik dan aroma wewangian), *space / function* (*layout*, perlengkapan dan furnitur) dan dengan melihat apakah terdapat *sign*, *symbol* dan *artifact* yang dapat mengkomunikasikan maksud perusahaan secara implisit maupun eksplisit.

Servicescape memiliki peran penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen pada lingkungan jasa karena jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk. Jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud) biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, bersifat heterogen, dan tidak tahan lama (Kotler, 2012). Sifat jasa *intangible* membuat pengguna jasa membutuhkan bukti-bukti fisik yang dapat membuat pengalaman mereka

dalam menggunakan jasa tersebut menyenangkan. Pengguna jasa dapat melakukan penilaian dan evaluasi terhadap suatu jasa melalui kesan mereka ketika melihat bukti-bukti fisik yang ada.

Bukti fisik merupakan masalah krusial bagi para pengguna jasa, bukti fisik dari sebuah perusahaan jasa dapat dilihat dari gedung, perabotan, interior, perlengkapan, seragam karyawan, tanda-tanda, materi yang dicetak dan petunjuk yang terlihat, bersamaan dengan penggunaan dari aroma, warna dan suara. Semua hal itu menghasilkan bukti nyata dari sebuah citra perusahaan dan kualitas jasa (Lovelock, 2013). Sehingga dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna jasa, tampaknya sudah menjadi keharusan bagi setiap perusahaan jasa untuk menata *seVICEScape* melalui bukti-bukti fisik yang baik sehingga pengguna jasa dapat merasa senang dan puas akan pelayanan yang diberikan.

Seluruh kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler, 2012). Sedangkan, Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa yang dikonsumsi akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Maka untuk menghindari pola perilaku yang mengarah pada hal yang negatif, perusahaan diharapkan dapat mengecilkan kesenjangan

antara ekspektasi pelanggan terhadap jasa yang akan diterima dengan pelayanan yang diberikan.

Sejumlah riset menunjukkan bahwa desain *Servicescape* bisa mempengaruhi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan perilaku lainnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kearney, Coughlan, dan Kennedy menyimpulkan bahwa faktor *servicescape* yaitu *layout* dan *ambience* berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Hasil penelitian dari Setiady, Sukriah, dan Rosita (2015) menunjukkan bahwa *servicescape* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Kiran raza menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *servicescape* dengan *customer satisfaction* dikarenakan pengguna jasa membayar sejumlah uang berharap untuk mendapatkan pelayanan yang setimpal, maka *servicescape* sebagai salah satu bagian dari layanan yang diberikan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan dalam lingkungan jasa adalah *ambient conditions* yang meliputi temperatur, pencahayaan, music, aroma, *noise*, dan warna. Kemudian *layout* dan tanda.

Kantor Imigrasi Kelas I Malang merupakan salah satu unit pelaksana teknis keimigrasian yang berada di jajaran Kementerian Hukum dan HAM yang bertanggung jawab langsung kepada kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Keimigrasian merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi negara dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah. Kantor Imigrasi memiliki peranan penting dan strategis terutama dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya yaitu sebagai

konstitusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pengguna jasa.

Peran Kantor Imigrasi sangat penting mengingat pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang menyangkut Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) harus melewati proses dan prosedur yang cukup banyak. Dalam pencapaian tersebut Kantor Imigrasi tidak lepas dari kendala yang dihadapinya, diantaranya adalah proses antrian pengguna jasa yang tidak teratur yang menyebabkan terjadinya desak desakan antar pengguna jasa dan kerap kali menimbulkan situasi yang tidak terkendali, dan banyaknya pengguna jasa yang tidak mengerti alur dan prosedur yang harus dilewati serta syarat syarat yang harus dilengkapi membuat karyawan Kantor Imigrasi merasa kewalahan.

Kendala lainnya yang terkait dengan *layout* kantor imigrasi adalah tidak tepatnya penempatan area parkir yang berada didalam kantor membuat pengguna jasa merasa kesulitan untuk memasukkan kendaraannya karena harus melewati para kerumunan pengguna jasa yang sedang antri ataupun menunggu nomer antrian. Selain itu, ketidak jelasan jadwal kerja kantor imigrasi adalah masalah yang seringkali menjadi bahasan utama pengguna jasa saat menyampaikan protesnya kepada karyawan kantor imigrasi.

Banyaknya kendala-kendala terkait operasional dan non operasional Kantor Imigrasi yang dihadapi oleh para pengguna jasa menyebabkan sebagian besar dari mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan dari fenomena yang disebutkan di atas maka dapat diasumsikan bahwa kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Malang

disebabkan oleh *servicescape* yang belum di desain dengan baik seperti tidak adanya poster alur proses untuk pembuatan paspor, visa, dan penambahan nama sehingga pengguna jasa merasa kebingungan.

Tidak adanya mesin pembagi nomer antrian yang menyebabkan pengguna jasa saling dorong mendorong yang menciptakan suasana tidak kondusif. Lokasi *waiting room* yang terbuka juga menjadi salah satu alasan yang menyebabkan banyak pengguna jasa merasa tidak nyaman dikarenakan ruangan terbuka membuat suhu terasa panas.

Tingginya interaksi antar Kantor Imigrasi dengan pengguna jasa (*Service User*) setiap harinya menunjukkan bahwa permintaan akan jasa dari Kantor Imigrasi sangatlah besar. Peningkatan pelayanan jasa pun menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh Kantor Imigrasi, karena jasa bersifat *intangible* maka pengguna jasa kerap kali mengandalkan *physical evidence* (lingkungan fisik) yang berupa *servicescape* untuk mengevaluasi sebuah jasa dan menilai kepuasannya selama dan setelah menggunakan. Melihat pentingnya peran *servicescape* dalam Kantor Imigrasi. Maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh *Servicescapes* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan judul di atas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah *servicescapes* di Kantor Imigrasi Malang?
2. Apakah *servicescapes* (*ambient condition*, tata letak dan fungsinya, tanda, simbol dan artifak, serta sosial) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor imigrasi kelas I Malang?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa?
4. Bagaimanakah *servicescape* Kantor Imigrasi Kelas I Malang menurut keputusan operasional?

C. Batasan Masalah

Agar persoalan dalam penelitian tidak meluas maka penelitian dibatasi hanya pada pengguna jasa pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Malang.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai ialah:

- a. Untuk mengetahui *servicescapes* yang terdapat di Kantor Imigrasi Malang.
- b. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh *servicescapes* terhadap kepuasan pengguna jasa.

- c. Untuk mengetahui variabel *servicescape* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.
- d. Untuk mengetahui peran *servicescape* didalam keputusan operasional.

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada :

a. Bagi Perusahaan

Agar dapat menjadi pertimbangan evaluasi dalam perancangan tata letak kantor khususnya *servicescapes* yang ingin dilakukan di masa mendatang.

b. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai *servicescapes* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu diharapkan agar dapat menjadi referensi dan juga perbandingan untuk penelitian selanjutnya